

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」を踏まえた取組 に関する提言

令和 4 年 7 月 12 日
消費者保護ルールの在り方に関する検討会

はじめに

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（以下「検討会」という。）では、2020 年 6 月より、電話勧誘における課題、ウイズコロナの時代における利用者対応の在り方、消費者トラブルの解決に関する更なる手法、販売代理店の在り方等について集中的に検討し、2021 年 9 月にその検討結果を「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021（以下「報告書」という。）」として取りまとめた。

その後、報告書を踏まえ、総務省において新たな措置が講じられるとともに、関係事業者等においては自主的な取組が行われてきた。

本提言は、検討会におけるこれらの取組のフォローアップを踏まえ、検討会として特に更なる取組を進めるべきと考える事項について、その考え方を整理したものである。総務省及び関係事業者等が本提言を踏まえ、適切かつ実効的な対応を講じることを強く期待する。

1. MNO の販売代理店における業務の適正性の確保

（1）報告書を踏まえて行われた取組

総務省において、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を改正し、電気通信事業者が設定する評価指標等が「適合性の原則」違反等を助長する可能性がある場合、適正かつ合理的な理由がない限り業務改善命令の対象となり得る旨を明確化したほか、「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」（以下「情報提供窓口」という。）の設置や WEB アンケートの実施等により状況把握が継続的になされている。

一方、MNO 各社においては、販売代理店に対する指導や監督が継続的になされているほか、販売代理店に対する手数料や評価においても一定の対応が行われた。また、販売代理店において動画等を用いた研修が定期的実施されたり、MNO 各社と全国携帯電話販売代理店協会との間で苦情縮減会議が定期的開催されたりするなどの対策も講じられた。

(2) 更なる取組を進めるべき事項

上記の取組にもかかわらず、総務省が実施したアンケートによると、2021年6月以降も、未だに広く不適切な行為が行われ、かつ、こうした行為は、行為者の判断に基づき行われるケースは少なく、MNOや販売代理店の営業目標、店長等の指示といった外的な圧力に起因して行われるケースが大半を占めていることが伺える結果となった。

また、情報提供窓口寄せられた情報では、携帯電話事業者が設定する現行の手数料や評価の体系では、利用者の利益よりも契約の獲得を優先せざるを得ないといった声や、目標値が高すぎるといった声があった。

MNO各社及び販売代理店において様々な対策が講じられたものの、上記の状況が続いていることやMNOの営業担当者が不適切な行為を黙認しているケースがあるとの指摘もあることを踏まえると、こうした状況を十分に改善するためには、これまでも行われてきた販売代理店に対する啓発・指導等の取組や、手数料や評価における従来の対応だけでは必ずしも十分と言えないと考えられる。

また、MNOが販売代理店に示す契約獲得等の目標値について、これが実質的には努力目標ではなく達成すべき目標の性格を有する場合、当該目標値が過大であったり、当該目標値の適正性・合理性についてMNOと販売代理店との間の認識にギャップがあったりすると、適合性の原則違反が助長され得ると考えられる。

さらに、新規契約獲得のために用いられる出張販売という形態は、不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行う事例があるなど、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられる。

このため、

- ① MNOにおいては、新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果（例：継続利用率やオプションの実際の利用率等）も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすべきである。
- ② MNOにおいては、契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすべきである。また、総務省においては、実質的に達成すべき目標として設定された目標値が個々の販売代理店の能力や当該販売代理店が置かれている状況等に照らして過大であり、当該目標値により適合性の原則に違反した行為が助長される場合は、電気通信事業法第29条第1項第12号に基づく業務改善命令の対象となり得る旨をガイドラインにおいて明確化すべきである。
- ③ 出張販売を行う場合は、MNOにおいては、出張販売には店舗販売と比較して消費

者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うべきである。また、販売代理店においても、こうした認識の下で、適合性の原則に違反する営業が行われないよう、店舗スタッフによる再確認を行うなど丁寧な営業を行うべきである。

2. 苦情相談の処理における体制の強化

(1) 報告書を踏まえて行われた取組

検討会の下に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」（以下「タスクフォース」という。）が設置され、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルについて問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等を行うことにより効果的に解決し得る体制の在り方について、4つの観点（(1)スコープ、(2)機能、(3)体制、(4)他機関との連携等）から検討が行われた。

タスクフォースにおいては、事業者団体の自主的な取組という形で新たな苦情相談処理体制の試行的取組（トライアル）を実施し、その状況や効果・課題等を検討会において継続的に検証することが適当である旨の報告書が本年6月14日に取りまとめられ、7月12日に検討会に報告された。

(2) 更なる取組を進めるべき事項

タスクフォースにおける検討結果を踏まえ、（一社）電気通信事業者協会（TCA）においては、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内を目途に運用を開始すべきである。また、（一社）日本ケーブルテレビ連盟（JCTA）においては、事業者団体として消費者の苦情を解決する仕組みとして既に「権利・法令遵守委員会」が設けられているところ、同委員会をタスクフォースの報告書を踏まえた形で運用すべきである。また、同委員会において取り扱われる事案が発生した場合は、当該事案の概要や当該委員会の考え方等について検討会に報告すべきである。

3. 改正電気通信事業法施行規則の適切な運用

(1) 報告書を踏まえて行われた取組

総務省において、本年2月に、①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、及び③解約に伴い請求できる金額の制限を内容とする電気通信事業法施行規則の一部を

改正する省令（令和 4 年総務省令第 6 号）が公布された。

また、同令が本年 7 月 1 日に円滑に施行されるよう、総務省において、事業者向け Q & A が公表されるとともに、事業者団体等を通じて広く電気通信事業者等へ周知が行われた。また、消費者団体や全国の消費生活センターへの周知も行われた。

（２）更なる取組を進めるべき事項

新制度の施行後当分の間は、十分に制度の周知が行き渡らなかった事業者等による新制度に違反する行為が行われる可能性がある。このため、総務省においては、引き続き周知・広報を推進して消費者の理解の促進に努めるとともに、販売代理店や卸先の電気通信事業者も含めて新制度が遵守されるよう法執行を徹底すべきである。

また、解約に伴い請求できる金額の制限については、新制度の施行前（本年 6 月 30 日以前）に締結された契約¹には当分の間適用されないこととされているが、この点に関し、電気通信事業法第 27 条の 3 が適用される電気通信役務に係る契約については、2024 年 1 月 1 日までに既往契約に対する適用除外規定が廃止されることとなっている。これを踏まえ、本件についても適用除外規定の廃止の時期について検討を行うべきである。

おわりに

本提言において示した事項に対する総務省及び関係事業者等の取組については、検討会において引き続きフォローアップしていくこととする。

その際、MNO の販売代理店における業務の適正性の確保については、従来の WEB アンケート調査や情報提供窓口を通じて得られる情報に加え、販売代理店に対して検討会が直接ヒアリングするなど、より多面的な手法により検証される必要がある。また、従来の調査手法についても、事業者等による提案を踏まえて改善される必要がある。

苦情相談の処理における体制の強化については、今般は、TCA 及び JCTA に更なる取組を求めたが、将来的には、こうした取組が横展開されることが望ましい。したがって、電気通信事業分野における他の事業者団体においても、タスクフォースの検討結果や今後の検討会における議論を踏まえ、利用者からの苦情相談を適切に処理できる体制を構築していくことが期待される。

改正電気通信事業法施行規則の適切な運用については、総務省において事業者の遵守状況を適切にモニタリングするとともに、その結果等も踏まえ、必要があれば適時適切に見直すなど、引き続き消費者保護の確保に向けた取組を進めていくことが期待される。

¹ 2022 年 6 月 30 日までに締結された契約や、その契約の更新契約、その契約の提供条件の範囲内で変更された契約又はその契約の軽微な変更契約